

**MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME EJECUTIVO ANUAL DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO, CON BASE EN LA ENCUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO
ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI, VIGENCIA 2011, CON ALCANCE A 24
DE FEBRERO DE 2012**

BOGOTÁ D.C., 28 DE FEBRERO DE 2012

OCI-INFORME-007-2012

TRD 14 – 02 Informe Ejecutivo Anual MECI-SGC

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CLIENTES.....	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	3
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	4
6. METODOLOGIA	4
7. ACTUALIZACIÓN DATOS DE LA ENTIDAD	5
8. ENCUESTA DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.....	6
9. ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN.....	6
10. ESTADO ELEMENTOS DEL MECI.....	7
11. ESTADO REQUISITOS DE CALIDAD	8
12. INFORME EJECUTIVO.....	8
13. CERTIFICACIÓN DEL DAFP	11
14. CONCEPTO JEFE DE CONTROL INTERNO	11
ANEXO 1. ENCUESTA MECI - DAFP.....	13
ANEXO 2. ENCUESTA CALIDAD - DAFP	21
ANEXO 3. ENCUESTA RENDICIÓN - DAFP.....	22
ANEXO 4. RESULTADOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.....	24
ANEXO 5. RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN.....	25

INFORME EJECUTIVO ANUAL DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, CON BASE EN LA ENCUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

1. OBJETIVO

Elaborar el *Informe Ejecutivo Anual* con base en la encuesta de implementación y desarrollo de los elementos que integran el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, del Ministerio de Minas y Energía.

2. ALCANCE

La evaluación tuvo en cuenta los resultados de la aplicación de las encuestas de *Autoevaluación* y *Evaluación Independiente*, la cual establece el estado de los elementos del *Modelo Estándar de Control Interno* - MECI y de los requisitos de la *Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009*, a febrero de 2012.

3. CLIENTES

Los clientes de la evaluación son el Ministro, los miembros del Comité de Coordinación, el Representante de la Alta Dirección, el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno y las áreas encargadas de desarrollar los elementos del MECI.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El diligenciamiento de la encuesta “*Autoevaluación*” y la “*Encuesta de Calidad*” estuvieron a cargo del Representante de la Alta Dirección. El diligenciamiento de la encuesta “*Evaluación Independiente*”, la “*Encuesta de Calidad*” y la “*Encuesta de Rendición*” estuvieron a cargo de la Jefe de la Oficina de Control Interno, Ingrid Cecilia Espinos Sánchez, con base en el análisis efectuado por el profesional encargado.

El equipo de trabajo del Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno, estuvo conformado por Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez, Jefe Oficina de Control Interno y, Armando Calderón Salom, como Auditor Interno.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1826 de 1994, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993.
- Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 1027 de 2007, por el cual se modifica la fecha de entrega del Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno.
- Circular Externa 100-001 de 2012, del Departamento Administrativo de la Función Pública, sobre Presentación del Informe Ejecutivo Anual de Control Interno, a través de la Evaluación y Seguimiento al Sistema de Control Interno y al de Gestión de la Calidad NTCGP1000.
- Cuestionarios diseñados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para determinar la implementación y desarrollo del MECI y SGC.

6. METODOLOGIA

Metodología de Aplicación de la Encuesta de Autoevaluación y Evaluación Independiente

El estado de implementación y desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, se estableció con base en la percepción que tienen el Representante de la Alta Dirección y el Jefe de la Oficina de Control Interno, utilizando como instrumento el “*Encuesta Implementación del MECI*”, diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la cual fue diligenciada a través del Aplicativo MECI. [Ver Anexo 1. Encuestas]

Las encuestas “*Autoevaluación*” y “*Calidad*”, fue diligenciada por el Representante de la Alta Dirección. Las encuestas “*Evaluación Independiente*”, “*Calidad*” y “*Rendición*”, estuvieron a cargo del Jefe de la Oficina de Control Interno.

La OCI coordinó el proceso de *Autoevaluación del Control* con las áreas líderes responsables de la implementación de los elementos del MECI, información que fue insumo para determinar su estado.

La interpretación de los resultados de la encuesta de autoevaluación, se hizo con base en la siguiente metodología dada por el DAFP, de acuerdo con el grado de implementación del MECI y Calidad.

Metodología RANGO CONCEPTO MECI		
90% - 100%	De acuerdo a la información suministrada, el modelo está en un desarrollo óptimo, se debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo.	Desarrollo Óptimo
60% - 89%	De acuerdo a la información suministrada, el modelo muestra un buen desarrollo pero requiere mejoras en algunos aspectos.	Buen Desarrollo
0% - 59%	De acuerdo a la información suministrada, el modelo requiere ser fortalecido.	Requiere Ser Fortalecido

Metodología RANGO CONCEPTO CALIDAD	
Más del 85%	Se gestiona de acuerdo con el modelo NTCGP1000:2009, y son ejemplo para otras entidades del sector.
Entre 60% y 85%	El sistema global de calidad se cumple, pero con leves deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o respecto a la fidelidad con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la Gestión de la Calidad es muy positiva. Se sugiere analizar los puntos sobresalientes y aplicar medidas similares a los temas con más baja puntuación.
Entre 40% y 60%	El sistema global de calidad se cumple, pero con deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.
Menos de 40%	El sistema global de calidad con respecto al modelo NTCGP1000:2009 no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas, y deben tomarse medidas correctivas urgentes y globales para implantar un sistema de calidad eficaz.

7. ACTUALIZACIÓN DATOS DE LA ENTIDAD

Con base en las indicaciones del Aplicativo, la Oficina de Control Interno, el 14 de febrero de 2012, procedió a actualizar los datos generales del Ministerio de Minas y Energía, quedando de la siguiente manera:



INICIO

DATOS ENTIDAD	
Nombre de la Entidad:	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
Orden:	Nacional
Sector Administrativo al cual está adescrita o vinculada:	Minas y Energía
Departamento:	BOGOTÁ D.C.
Municipio	BOGOTÁ
NIT:	899999022
Nombre del representante Legal	MARICIO CÁRDENAS SANTAMARÍA
Dirección Electrónica del Representante Legal:	mcardenas@minminas.gov.co
Nombre del Representante de la Dirección para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad:	CLAUDIA ISABEL GONZÁLEZ SÁNCHEZ
Dirección Electrónica:	cigonzaez@minminas.gov.co
Nombre del Jefe de Control Interno	INGRID CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ
Dirección Electrónica JCI:	icespinosa@minminas.gov.co
Teléfono Entidad:	Conmutador 2200300 Ext.2541 Directo 2201337 Fax 2200384
Dirección Entidad:	Calle 43 N° 57 - 31 Centro Administrativo Nacional - CAN. Bogotá D.C.

Los datos fueron actualizados  **ACTUALIZAR DATOS**

14 de febrero de 2012

8. ENCUESTA DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Las encuestas “*Evaluación Independiente*”, “*Calidad*” y “*Rendición*”, fueron diligenciadas por el Jefe de la Oficina de Control Interno, resultado del análisis efectuado por el Profesional a cargo.

Ver en documento Anexo, los resultados del diligenciamiento de la encuesta “*Evaluación Independiente*”.

9. ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN

Las encuestas “*Autoevaluación*” y “*Calidad*”, fueron diligenciadas por el Representante de la Alta Dirección, como resultado de la participación de cinco (5) Coordinadores de la Secretaría General y dos (2) Asesores¹.

Ver en documento Anexo, los resultados del diligenciamiento de la encuesta “*Autoevaluación*”.

¹ Memorando 2012005010 del 31 de enero de 2012.

10. ESTADO ELEMENTOS DEL MECI

Con base en la aplicación del cuestionario² y en la metodología establecida por el DAFP, se estableció que el grado de implementación de los elementos del Modelo Estándar de Control Interno - MECI es el que se muestra a continuación.

AVANCE IMPLEMENTACIÓN MECI				92,92%	Desarrollo Óptimo
ELEMENTO	Avance (%)	COMPONENTE	Avance (%)	SUBSISTEMA	Avance (%)
1 ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS	100	1 AMBIENTE DE CONTROL	94,27	1 CONTROL ESTRATÉGICO	87,53
2 TALENTO HUMANO	88,5				
3 ESTILO DE DIRECCIÓN	98				
4 PLANES Y PROGRAMAS	95	2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	98,53		
5 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	100				
6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	100				
7 CONTEXTO ESTRATÉGICO	77	3 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	77		
8 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	77				
9 ANÁLISIS DE RIESGOS	77				
10 VALORACIÓN DE RIESGOS	77				
11 POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	77				
12 POLÍTICAS DE OPERACIÓN	80	4 ACTIVIDADES DE CONTROL	98		
13 PROCEDIMIENTOS	100				
14 CONTROLES	100				
15 INDICADORES	100				
16 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	100				
17 INFORMACIÓN PRIMARIA	100	5 INFORMACIÓN	100	2 CONTROL DE GESTIÓN	98,18
18 INFORMACIÓN SECUNDARIA	100				
19 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	100				
20 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	100	6 COMUNICACIÓN PÚBLICA	100		
21 COMUNICACIÓN INFORMATIVA	100				
22 MEDIOS DE COMUNICACIÓN	100				
23 AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL	100	7 AUTOEVALUACIÓN	100		
24 AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN	100				
25 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	92	8 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	98	3 CONTROL DE EVALUACIÓN	93,14
26 AUDITORÍA INTERNA	100				
27 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTRUCIONAL	100	9 PLANES DE MEJORAMIENTO	88,87		
28 PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	100				
29 PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL	80				

Metodología Concepto MECI			
-001-11	100% - 100%	Desarrollo Óptimo	De acuerdo a la información suministrada el modelo está en un desarrollo óptimo, se debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo.
	90% - 100%	Buen Desarrollo	De acuerdo a la información suministrada el modelo muestra un buen desarrollo pero requiere mejoras en algunos aspectos.
	80% - 90%	Regular Ser Potencial	De acuerdo a la información suministrada el modelo requiere ser fortalecido.

² Resultados del cuestionario, aplicado el 30 de enero y 24 de febrero de 2012.

Se estableció, que la implementación de los elementos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, como herramienta del Sistema de Control Interno, se encuentra en un avance del **92,92%**.

Según los resultados arrojados por el Aplicativo MECI, los siguientes elementos son susceptibles de mejoramiento continuo, los cuales obtuvieron una puntuación inferior al 90%: [2] Desarrollo de Talento Humano, [7] Contexto Estratégico, [8] Identificación de Riesgos, [9] Análisis de Riesgos, [10] Valoración de Riesgos, [11] Políticas de Administración de Riesgos, [12] Políticas de Operación, y [29] Plan de Mejoramiento Individual.

11. ESTADO REQUISITOS DE CALIDAD

Con base en la aplicación del cuestionario³ y en la metodología establecida por el DAFP, se estableció, que la implementación de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009, como herramienta del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra en un avance del **90,39%**.

12. INFORME EJECUTIVO

Con base en los resultados de la *Evaluación Independiente* de la Oficina de Control Interno a la Implementación del MECI, se presenta el análisis de los avances y dificultades del Sistema de Control Interno del Ministerio de Minas y Energía, que forma parte del *Informe Ejecutivo Anual*, por Subsistema, registrado en el Aplicativo DAFP el 24 de febrero de 2012.

Subsistema de Control Estratégico

Avances

Su avance está determinado por los productos que evidencian el cumplimiento de las variables analizadas, tanto en la Autoevaluación como en la Evaluación Independiente. Adicionalmente, se realiza revisión permanente a los controles establecidos en los procesos, a los indicadores formulados para medir la gestión, a través del Plan Operativo, y a los seguimientos del Mapa de Riesgos.

Evidencias del Avance: Código de Ética, Inducción a través de Aplicativo en Línea, Manual de Funciones y Competencias Laborales, Encuesta de Clima Laboral. Evaluaciones de Desempeño, Acuerdos de Gestión, Plan Estratégico, Plan Operativo, Normograma, Políticas de Calidad, Informes de los Mecanismos de Participación

³ Resultados del cuestionario, aplicado el 30 de enero y 24 de febrero de 2012.

Ciudadana. Pensamiento Estratégico, Manual de Calidad, Batería de Indicadores, Organigrama, Reportes del Plan Operativo, Ejecución Presupuestal, Mapa de Procesos, Hoja de Vida del Indicador, Sistema de Administración de Riesgos, Instrucciones de Seguimiento al Mapa de Riesgos.

Dificultades

Como resultado del análisis a cada uno de los elementos del Subsistema de Control Estratégico, la Oficina de Control Interno presentó recomendaciones para su mantenimiento, las cuales se darán a conocer a las áreas organizacionales responsables.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Su avance está determinado por los productos que evidencian el cumplimiento de las variables analizadas, tanto en la Autoevaluación como en la Evaluación Independiente. Adicionalmente, se realiza revisión permanente de los controles establecidos a los procesos y a los indicadores formulados para medir su gestión.

Evidencias del Avance: Políticas de Operación, Mapa de Procesos, Manual de Calidad u Operaciones, Sistema de Gestión de Calidad, Actividades documentadas, Plan Indicativo, Hoja de vida del Indicador, Plan Operativo, Reportes del Plan Operativo, Mapa de Riesgos, Reportes del Análisis al Mapa de Riesgos, Caracterizaciones, Mecanismos de Participación Ciudadana, Tablas de Retención Documental, Informe de la Oficina de Control Interno respecto de los Mecanismos de Participación Ciudadana, Informe de satisfacción del cliente, Base de datos, Estrategias de divulgación, Sistema de Información P8, circulares, Resolución de Adopción de documentos, Batería de Indicadores, Documento Estrategia de Comunicación, Página Web.

Dificultades

Más que dificultades, se establecen oportunidades de mejoramiento del Subsistema de Control de Gestión, con miras a incrementar el desarrollo y mantenimiento de los elementos que integran el Sistema de Control Interno, las cuales se darán a conocer a las áreas organizacionales responsables de su implementación.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Su avance está determinado por los productos que evidencian el cumplimiento de las variables analizadas, tanto en la Autoevaluación como en la Evaluación Independiente. Adicionalmente, se realiza revisión permanente de los controles establecidos a los procesos y a los indicadores formulados para medir su gestión. Se ha incrementado la cobertura de los temas evaluados por la Oficina de Control Interno.

Evidencias del Avance: Evaluaciones del Sistema de Control Interno realizadas por la Oficina de Control Interno, Auditoría Internas de Calidad programadas por el Representante de la Alta Dirección, Plan Estratégico, Plan Operativo, Planes de Mejora, Plan Indicativo, Programa Anual de Auditoría Interna de Gestión Independiente, Planes de Mejoramiento Institucional (Contraloría), Plan de Mejoramiento por Procesos, Plan de Desarrollo Individual, Seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional (con la Contraloría) realizado por la Oficina de Control Interno, Mapa de Procesos, Seguimientos a los Planes de Mejoramiento.

Dificultades

Se proponen algunas oportunidades de mejoramiento del Subsistema de Control de Evaluación, con miras a incrementar el desarrollo de los elementos que integran el Sistema de Control Interno, entre las cuales se destaca que la Oficina de Control Interno hará seguimiento permanente, para que al interior de las áreas organizacionales, en coordinación con el Grupo de Talento Humano, se formulen los Planes de Mejoramiento Individual debidamente concertados con los servidores públicos, en el formato del Sistema de Gestión de la Calidad, con base en los resultados de las evaluaciones establecidas.

Estado General del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno del Ministerio muestra un grado de desarrollo importante, por cuanto, en términos generales, los instrumentos, mecanismos y elementos de control adoptados, aportan de manera sustancial y sin dificultad para el logro integro de los objetivos y metas institucionales.

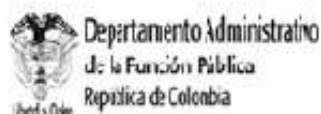
Recomendaciones

La Oficina de Control Interno realizará acompañamiento y seguimiento, tendientes a que las áreas organizacionales del Ministerio, continúen con las gestiones conducentes al [1] mantenimiento de todos los elementos que integran el Sistema de Control Interno, descritos en el Manual de Implementación del Modelo de Control Interno para Entidades del Estado, y al [2] sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, descrito en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

Diligenciado por:	INGRID CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ	Fecha:	24/02/2012 02:11:50 p.m.
Revisado por:	MARICIO CÁRDENAS SANTAMARÍA	Fecha:	27/02/2012 08:10:41 p.m.
Aprobado por:	MARICIO CÁRDENAS SANTAMARÍA	Fecha:	28/02/2012 04:33:17 p.m.

13. CERTIFICACIÓN DEL DAFP

Con base en los registros realizados en el Aplicativo MECI, el 30 de enero, 22, 24, 27 y 28 de febrero de 2012, el sistema arrojó el siguiente Certificado de Recepción de Información, con radicado **1297**.



CERTIFICADO DE RECEPCION DE INFORMACION

La Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, certifica que el Representante Legal de la Entidad relacionada a continuación, presentó electrónicamente la Encuesta de Autoevaluación y Evaluación Independiente, así como el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno, VIGENCIA 2011.

Dicha información fue gestionada, elaborada y presentada en las fechas establecidas a través del Aplicativo MECI de acuerdo a la Circular No.100-001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

Entidad : MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
 Representante Legal : MARICIO CÁRDENAS SANTAMARÍA
 Jefe de Control Interno: INGRID CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ
 Radicado Informe Ejecutivo No:1297
 Fecha de Reporte:28/02/2012 04:33:17 p.m.

En constancia firma,

MARIA DEL PILAR ARANGO VIANA
 Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

Carrera 6a No. 12-62. Teléfono: 334 4080 Fax: 341 0515, línea gratuita 018000 917 770,
 Internet: www.dafp.gov.co,
 Email: webmaster@dafp.gov.co, Bogotá D.C, Colombia



14. CONCEPTO JEFE DE CONTROL INTERNO

Considerando los resultados de la *Autoevaluación* y la *Evaluación Independiente*, esta Oficina conceptúa lo siguiente:

- El Sistema de Control Interno del Ministerio muestra un grado de desarrollo importante, por cuanto, en términos generales, los instrumentos, mecanismos y elementos de control adoptados, aportan de manera sustancial y sin dificultad para el logro integro de los objetivos y metas institucionales.

- La implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI en el Ministerio, como herramienta del Sistema de Control Interno, se encuentra en un avance del **92,92%**, con un nivel de riesgo **BAJO**, es decir, en *Desarrollo Óptimo*⁴.
- La implementación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009 en el Ministerio, como herramienta del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra en un avance del **90,39%**, con un nivel de riesgo **BAJO**, es decir, que se *Gestiona de Acuerdo con el Modelo*⁵.

INGRID CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

ACS

⁴ Concepto MECI: **Rango 90% - 100%**. De acuerdo con la información suministrada, el modelo está en un desarrollo óptimo, se debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo.

⁵ Concepto CALIDAD: **Rango Más del 85%**. Se gestiona de acuerdo con el modelo NTCGP1000:2009, y son ejemplo para otras entidades del sector.

ANEXO 1. ENCUESTA MECI - DAFP

Pregunta del Elemento Analizado
1.Subsistema: Control Estratégico
1.1 Componente: Ambiente de Control
1.1.1 Elemento: Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos
El documento que contiene los principios éticos de la entidad fue construido participativamente y está documentado?
a) SI b) NO c) En proceso de elaboración y/o socialización
Preguntas de Mantenimiento:
Se han definido y aplicado mecanismos de socialización de los valores a todos los servidores de la entidad y los particulares que ejercen funciones públicas?
a) SI b) NO
Se ha dado a conocer en los procesos de inducción de los nuevos funcionarios el documento que contiene los principios éticos?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
En la entidad se han disminuido el número de investigaciones disciplinarias relacionadas con las faltas éticas del servidor público?
a) SI b) NO
1.1.2 Elemento: Desarrollo del Talento Humano
En cumplimiento de las etapas de ingreso, permanencia y retiro de personal, la entidad cuenta con políticas para el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público?
a) SI b) NO c) En proceso de implementación
Preguntas de Mantenimiento:
Se ha realizado seguimiento al cumplimiento de las políticas de Talento Humano?
a) SI b) NO
Sobre el Plan Institucional de Capacitación indique si se ha venido formulando de acuerdo a los lineamientos establecidos para realizarlos?
a) SI b) NO
Sobre los programas de inducción y re-inducción indique si se han realizado en los últimos 2 años?
a) SI b) NO
Sobre el Programa de Bienestar de la entidad indique si se ha realizado medición del clima laboral en los últimos 2 años?
a) SI b) NO
En las evaluaciones de capacitación, los servidores consideraron haber recibido conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?
a) SI b) NO
Sobre el Sistema de evaluación del desempeño indique si se ha cumplido con los términos legales?
a) SI b) NO
Los encargados de evaluar a los empleados han realizado seguimiento al desempeño?
a) SI b) NO
Con base en la evaluación del desempeño ha realizado los planes de mejoramiento individual?
a) SI b) NO
Existe correspondencia entre las metas individuales con las metas del área o del proceso al que pertenece el servidor?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Producto del seguimiento a las políticas de talento humano se han formulado acciones correctivas o de mejora.
a) SI b) NO
Se cuenta con informes consolidados sobre los procesos de inducción y re-inducción realizados?
a) SI b) NO
Los funcionarios al evaluar la inducción y/o re-inducción, consideran que contribuye al conocimiento de la entidad?
a) SI b) NO
1.1.3 Elemento: Estilo de Dirección

Pregunta del Elemento Analizado
Las políticas de la alta dirección respecto a la forma de guiar y orientar la entidad evidencian el compromiso y respaldo para el ejercicio del control interno?
a) SI b) NO c) En Proceso de establecimiento
Preguntas de Mantenimiento:
La alta dirección ha generado lineamientos para fortalecer el MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad?
a) SI b) NO
Se realiza por parte del nivel directivo seguimiento y control a las políticas adoptadas en el sistema de Control Interno?
a) SI b) NO
Se ha realizado seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de gestión? (Solo para entidades a las que les aplica el Título VIII de la Ley 909 de 2004)
a) SI b) NO c) No aplica
Producto del seguimiento a los acuerdos de gestión se han generado acciones correctivas, preventivas o de mejora? (Solo para entidades a las que les aplica el Título VIII de la Ley 909 de 2004)
a) SI b) NO c) No aplica
Preguntas de Impacto:
La entidad ha presentado cambios favorables en los resultados de la medición del índice de transparencia con relación al obtenido en la vigencia anterior?
a) SI b) NO
Durante el último año han disminuido el número de quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio?
a) SI b) NO
1.2 Componente: Direccionamiento Estratégico
1.2.1 Elemento: Planes y Programas
La entidad cuenta con documentos adoptados y divulgados que contienen Misión, Visión, objetivos institucionales, acciones, cronogramas, responsabilidades y metas acordes con el qué hacer misional de la entidad?
a) SI b) NO c) Están en proceso de elaboración
Preguntas de Mantenimiento:
El normograma se encuentra actualizado frente a las competencias, responsabilidades o cometidos asignados a la entidad por mandato legal.
a) SI b) NO
Para la formulación de los planes y programas de la entidad tuvo en cuenta: a) consultas a la ciudadanía y a las partes interesadas, b) requerimientos y expectativas de los clientes, c) un análisis o verificación de los requerimientos legales y/o presupuesto?
a) SI b) NO
Se ha realizado seguimiento a la planeación institucional frente al cumplimiento de las actividades propuestas?
a) SI b) NO
Se ha realizado seguimiento a la ejecución presupuestal?
a) SI b) NO
Con base en los resultados de los seguimientos se han efectuado ajustes a la planeación?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
La implementación del MECI ha mejorado la ejecución presupuestal de su entidad, tanto de funcionamiento como de inversión?
a) SI b) NO
1.2.2 Elemento: Modelo de Operación por Procesos
El Modelo de Operación por procesos de la entidad muestra las diferentes interrelaciones y cadenas de valor permitiendo el desarrollo y alcance de la misión y visión institucionales.
a) SI b) NO c) Se encuentra en proceso de elaboración y/o revisión.
Preguntas de Mantenimiento:
Se han realizado revisiones a los procesos y ajustes de ser necesarios?
a) SI b) NO
Ha tenido en cuenta los requerimientos de los clientes cuando se han realizado revisiones a los procesos?
a) SI b) NO
Se han realizado revisiones a los indicadores de los procesos y ajustes cuando ha sido necesario?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad ha facilitado:

Pregunta del Elemento Analizado
1) Planeación
a) SI b) NO
2) Ejecución
a) SI b) NO
3) Evaluación
a) SI b) NO
4) Comunicación
a) SI b) NO
5) El modelo de operación por procesos implementado en la entidad es entendido y aplicado por todos los funcionarios?
a) SI b) NO
1.2.3 Elemento: Estructura Organizacional
La entidad cuenta con una estructura organizacional flexible, la cual contribuye a la gestión por procesos?
a) SI b) NO c) En Proceso de articulación
Preguntas de Mantenimiento:
Se tienen en cuenta los niveles de autoridad y responsabilidad en la ejecución de los procesos?
a) SI b) NO
Los niveles de autoridad y responsabilidad de la entidad facilitan la toma de decisiones?
a) SI b) NO
En el último año se han realizado jornadas de socialización del mapa de procesos a los servidores?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Los niveles de autoridad y responsabilidad establecidos en la Estructura Organizacional han contribuido al logro de los objetivos de los procesos?
a) SI b) NO
Los servidores entienden su participación en los procesos en el ejercicio de las funciones de su cargo y de su nivel jerárquico?
a) SI b) NO
1.3 Componente: Administración del Riesgo
1.3.1 Elemento: Contexto Estratégico
La entidad cuenta con los lineamientos e instrumentos para el proceso de identificación, manejo y control de los riesgos?
a) SI b) NO c) En Proceso de elaboración
Preguntas de Mantenimiento:
La entidad ha revisado el documento soporte de contexto estratégico para determinar nuevos factores de riesgo?
a) SI b) NO
1.3.1 Elemento: Identificación de Riesgos
La entidad cuenta con los mapas de riesgos por proceso e institucional elaborados y divulgados?
a) SI b) NO
Los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo contribuyen para la identificación de nuevos factores de riesgo, facilitando la actualización de los mapas por proceso?
a) SI b) NO
Se socializan permanentemente las actualizaciones sobre los mapas de riesgos por proceso?
a) SI b) NO
1.3.1 Elemento: Análisis de Riesgos
Se ha hecho seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados?
a) SI b) NO
1.3.1 Elemento: Valoración de Riesgos
La alta dirección ha revisado los lineamientos con respecto al tratamiento de los riesgos?
a) SI b) NO
La entidad ha verificado el cumplimiento de las políticas de administración del riesgo?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
La administración del riesgo ha contribuido a disminuir el número de hallazgos de la Contraloría?
a) SI b) NO
La Administración del riesgo ha contribuido a disminuir la materialización del riesgo en el último año?
a) SI b) NO
La cultura del control se ha fortalecido a través de la aplicación de la Administración del riesgo en la entidad?

Pregunta del Elemento Analizado
a) SI b) NO
1.3.1 Elemento: Políticas de Administración de Riesgos
Pregunta de consulta: Su entidad aplica la metodología expedida por el DAFP para la Administración del Riesgo?
a) SI b) NO
2. Subsistema de Control de Gestión
2.1 Componente: Actividades de Control
2.1.1 Elemento: Políticas de Operación
Las políticas de operación de la entidad están adoptadas y divulgadas?
a) SI b) NO c) En Proceso de identificación
Preguntas de Mantenimiento:
En el último año, se han socializado las políticas de operación a los servidores?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Las políticas de operación han facilitado la ejecución de los procesos y las actividades, en cumplimiento de los objetivos institucionales?
a) SI b) NO
2.1.2 Elemento: Procedimientos
Los procedimientos en la entidad están adoptados y divulgados?
a) SI b) NO c) En Proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
Se desarrollan las actividades de acuerdo a los procedimientos documentados?
a) SI b) NO
Se han realizado revisiones a los procedimientos por parte de los responsables de los procesos con el fin de introducir mejoras?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Los procedimientos documentados han facilitado el desarrollo de los procesos?
a) SI b) NO
2.1.3 Elemento: Controles
La entidad tiene definidos los controles preventivos y correctivos para los procesos o actividades?
a) SI b) NO c) En Proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
Se ha llevado a cabo revisión a los controles?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Los controles han contribuido a que los riesgos no se materialicen?
a) SI b) NO
En caso de materialización de los riesgos, los controles permiten reducir el impacto?
a) SI b) NO
2.1.4 Elemento: Indicadores
La entidad cuenta con indicadores, que le permiten realizar la evaluación de su gestión?
a) SI b) NO c) En Proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
Se ha revisado la pertinencia de los indicadores para evaluar la gestión de los procesos?
a) SI b) NO
Se ha realizado la evaluación de los indicadores teniendo en cuenta la oportunidad, finalidad, claridad, practicidad, confiabilidad, entre otros aspectos con el fin de mejorar su aplicación y utilidad?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
La evaluación de los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos?
a) SI b) NO
La información reportada por los indicadores ha facilitado la toma de decisiones?
a) SI b) NO
La información reportada por los indicadores ha permitido la generación de acciones tanto preventivas como correctivas?
a) SI b) NO
2.1.5 Elemento: Manual de Operación

Pregunta del Elemento Analizado
El manual de procedimientos (operaciones) de la entidad fue diseñado, construido, adoptado y divulgado a partir de la recopilación e integración de la información que regula las acciones de la entidad?
a) SI b) NO c) En proceso de construcción
Preguntas de Mantenimiento:
El manual de procedimientos u operaciones es de fácil acceso para todos los servidores de la entidad.
a) SI b) NO
El manual de procedimientos u operaciones es utilizado como herramienta de consulta?
a) SI b) NO
Se ha actualizado el manual de procedimientos u operaciones cuando se presentan cambios en la operación de la entidad?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
La operación de la entidad cumple con la estandarización establecida en el Manual de procedimientos u operaciones?
a) SI b) NO
2.2 Componente: Información
2.2.1 Elemento: Información Primaria
La entidad tiene identificadas las fuentes externas de información y los mecanismos para su administración y manejo?
a) SI b) NO c) En proceso de diseño y construcción
Preguntas de Mantenimiento:
Se clasifica la información teniendo en cuenta las necesidades de operación de la entidad?
a) SI b) NO
Se revisa el procedimiento de recepción y análisis de la información que soporta su operación?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
El análisis de la información recibida de la ciudadanía y partes interesadas ha sido utilizada para para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio?
a) SI b) NO
2.2.2 Elemento: Información Secundaria
La entidad tiene identificados los mecanismos para la administración de la información que se origina y procesa en su interior?
a) SI b) NO c) En proceso de diseño y construcción
Preguntas de Mantenimiento:
Conoce y tiene en cuenta para sus procesos de atención a la ciudadanía los lineamientos establecidos en la Ley 962 de 2005(Antitrámites)?
a) SI b) NO
Las tablas de retención documental se mantienen actualizadas de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000?
a) SI b) NO
La información proveniente de las fuentes internas (manuales, informes, actas, actos administrativos) es utilizada como insumo para el desarrollo de los procesos?
a) SI b) NO
La entidad cuenta con mecanismos de verificación para garantizar la oportunidad de la información?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Las Tablas de Retención Documental (T.R.D.) han contribuido a la mejora en el desarrollo de los procesos, (Ley 594 de 2000)?
a) SI b) NO
La realimentación del cliente interno ha contribuido para la mejora de los procesos?
a) SI b) NO
2.2.3 Elemento: Sistemas de Información
La entidad cuenta con un mecanismo organizado o sistematizado para la captura, procesamiento, administración y distribución de la información?
a) SI b) NO
c) En proceso de diseño y construcción
Preguntas de Mantenimiento:
Se ha realizado actualización y/o mantenimiento a los sistemas de información de la entidad?
a) SI b) NO

Pregunta del Elemento Analizado
Se verifica la oportunidad y veracidad de la información reportada a los diferentes sistemas gubernamentales de información?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Las herramientas o instrumentos tecnológicos utilizados por la entidad han garantizado la integridad de la información?
a) SI b) NO
Los sistemas de información utilizados facilitan la generación de información y su presentación de manera clara y comprensible para la ciudadanía y partes interesadas?
a) SI b) NO
2.3 Componente Comunicación Pública
2.3.1 Elemento Comunicación Organizacional
La entidad ha definido la política y el plan de comunicaciones?
a) SI b) NO c) En proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
Están definidos claramente los canales de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores?
a) SI b) NO
Se cuentan con mecanismos de seguimiento y evaluación al funcionamiento de los canales de comunicación internos?
a) SI b) NO
Se ha revisado el plan de comunicación y de ser necesario se efectuaron los ajustes pertinentes?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
El plan de comunicaciones ha facilitado el flujo de información en la entidad tanto descendente, ascendente y transversal, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?
a) SI b) NO
2.3.2 Elemento: Comunicación Informativa
La entidad facilita la divulgación de la información y la participación ciudadana?
a) SI b) NO c) En proceso de diseño
Preguntas de Mantenimiento:
La información disponible para el ciudadano y partes interesadas (Leyes, decretos, actos administrativos o documentos de interés general) se ha mantenido actualizada?
a) SI b) NO
Los formularios oficiales publicados a través de medios tecnológicos o electrónicos se encuentran actualizados?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
La Rendición de cuentas ha contribuido a aumentar la participación y reconocimiento por parte de la ciudadanía?
a) SI b) NO
2.3.3 Elemento: Medios de Comunicación
La entidad cuenta con los canales de comunicación internos y externos para socializar la información generada?
a) SI b) NO c) En proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
La entidad verifica la funcionalidad de sus canales de comunicación (página web, carteleras, edictos, perifoneo, entre otros) para garantizar su efectividad?
a) SI b) NO
Se revisa y actualiza de ser necesario los métodos, recursos e instrumentos utilizados para la divulgación de la información?
a) SI b) NO
La entidad cuenta con un área de atención al usuario que facilite el acceso a la información sobre los servicios que ofrecen?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Las herramientas o instrumentos tecnológicos utilizados por la entidad han garantizado a los ciudadanos y partes interesadas el fácil acceso para la obtención de los servicios ofrecidos (Ley 962 de 2005)?
a) SI b) NO
3.Subsistema Control de Evaluación
3.1 Componente Autoevaluación

Pregunta del Elemento Analizado
3.1.1 Elemento autoevaluación del Control
Cuenta con mecanismos de verificación y evaluación por parte de los líderes de proceso, que determinan la efectividad del Sistema de Control Interno?
a) SI b) NO c) En proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
Se han realizado mediciones del Sistema de Control Interno con las herramientas diseñadas para tal fin?
a) SI b) NO
Se han generado acciones correctivas, preventivas y de mejora producto de las mediciones del Sistema de Control Interno?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Las acciones de mejora producto de la autoevaluación del control han fortalecido el funcionamiento de control interno y el conocimiento sobre el mismo por parte de los funcionarios?
a) SI b) NO
3.1.2 Elemento autoevaluación de Gestión
La entidad tiene definidos los mecanismos de verificación y evaluación por parte de los líderes de proceso para determinar el cumplimiento de la gestión institucional?
a) SI b) NO c) En proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
La entidad ha tomado decisiones con base en la evaluación a la gestión realizada por los responsables del proceso?
a) SI b) NO
La autoevaluación de la gestión (indicadores) ha permitido monitorear el cumplimiento de los objetivos del proceso?
a) SI b) NO
Se ha realizado seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora producto de la autoevaluación de la gestión?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Las acciones de mejora producto de la autoevaluación de la gestión han fortalecido el cumplimiento de metas?
a) SI b) NO
3.2 Componente Evaluación independiente
3.2.1 Elemento: Evaluación del Sistema de Control Interno
La Oficina de Control interno o quien haga sus veces realiza seguimientos al Sistema de Control interno para determinar su efectividad?
a) SI b) NO c) En proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces realizó evaluaciones parciales al Sistema de Control Interno para tener insumos al momento de elaborar el Informe Ejecutivo Anual?
a) SI b) NO
La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces coordina con los líderes de los procesos la autoevaluación del control como insumo del Informe Ejecutivo Anual?
a) SI b) NO
Los resultados del Informe Ejecutivo Anual fueron presentados a la alta dirección?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Se han tomado decisiones con base en los resultados de la medición del sistema de control interno?
a) SI b) NO
3.2.2 Elemento: Auditoría Interna
La entidad cuenta con un Programa Anual de Auditoría aprobado?
a) SI b) NO c) Se definió pero no se ha aprobado
Preguntas de Mantenimiento:
Se ha dado cumplimiento en su totalidad al programa anual de auditorías?
a) SI b) NO
Las auditorías se desarrollan de acuerdo al procedimiento documentado?
a) SI b) NO
Dicho procedimiento incluye: la verificación al cumplimiento de los objetivos de la entidad y la normatividad que la regula; la verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y del manejo de recursos; y la

Pregunta del Elemento Analizado
evidencia documental como soporte fundamental para su desarrollo?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
Se han tomado acciones con base en los resultados de los informes de las auditorías de gestión?
a) SI b) NO
Se realiza el seguimiento correspondiente para verificar el logro y efectividad de las acciones correctivas o preventivas establecidas?
a) SI b) NO
Dentro del Programa Anual se Incluye el desarrollo de auditorías de calidad?
a) SI b) NO
3.3 Componente: Planes de Mejoramiento
3.3.1 Elemento plan de mejoramiento institucional
La entidad cuenta con un Plan de Mejoramiento Institucional que da respuesta a las observaciones de los organismos de control y a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces?
a) SI b) NO c) En proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
Las estrategias planteadas han sido efectivas para hacer frente a los hallazgos encontrados por los organismos de control respectivos?
a) SI b) NO
Las acciones de mejora planteadas son pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
El cumplimiento de los planes de mejoramiento ha contribuido al feneamiento de la cuenta o ha mejorar la calificación obtenida por parte de los organismos de control?
a) SI b) NO
Se han evidenciado mejoras en los procesos auditados, como consecuencia de los planes de mejoramiento ejecutados?
a) SI b) NO
3.3.2. Elemento: Plan de Mejoramiento por Procesos
Los Planes de Mejoramiento por proceso de la entidad están debidamente definidos?
a) SI b) NO c) En proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
Los responsables de los procesos han realizado seguimientos programados a los planes de mejoramiento?
a) SI b) NO
El plan de mejoramiento por procesos cuenta con acciones que responden a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno?
a) SI b) NO
Se han realizado planes de mejoramiento con base en los informes de la evaluación a la gestión?
a) SI b) NO
Se evalúa la eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos?
a) SI b) NO
Preguntas de Impacto:
El modelo de operación por procesos se ha fortalecido debido a las acciones de mejora de los planes de mejoramiento por proceso?
a) SI b) NO
Los planes de mejoramiento por proceso guardan coherencia con el desarrollo de las estrategias de mejoramiento institucional?
a) SI b) NO
3.3.3. Elemento: Plan de Mejoramiento Individual
Los Planes de Mejoramiento Individual de la entidad se encuentran establecidos de acuerdo al desempeño de los servidores públicos, con relación a las funciones y competencias de cada empleo?
a) SI b) NO c) En proceso de definición
Preguntas de Mantenimiento:
Los jefes han realizado seguimiento programado a los planes de mejoramiento de los servidores a su cargo?
a) SI b) NO
Los jefes han verificado que las acciones contempladas en los planes de mejoramiento individual son las adecuadas para minimizar o eliminar las desviaciones encontradas?
Preguntas de Impacto:

Pregunta del Elemento Analizado
Se evidencia una mejora en el desempeño de los servidores producto del Plan de Mejoramiento Individual?
a) SI b) NO

ANEXO 2. ENCUESTA CALIDAD - DAFP

1. ¿Se han determinado los registros pertinentes para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad que apoye la operación eficaz y eficiente de la entidad?
2. ¿Se utilizan criterios y métodos que garanticen que los procesos y su control sean eficaces?
3. ¿Disponen de recursos necesarios, así como de información que se utilice para apoyar a la operación y el seguimiento de los procesos?
4. ¿Se implantan las acciones necesarias para lograr resultados planificados y la mejora continua de los procesos?
5. ¿Se mantiene actualizado un Manual de la Calidad y éste ha permitido el desempeño eficaz por parte de los servidores en cuanto al cumplimiento de los procedimientos documentados?
6. ¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la entidad, evitando los reprocesos y la reducción del producto no conforme?
7. ¿El control de los registros en la entidad ha facilitado su identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición?
8. ¿La alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?
9. ¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la entidad está acorde con los objetivos institucionales?
10. ¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad?
11. ¿Son los objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad?
12. ¿Existe un responsable de calidad dependiente de la alta Dirección?
13. ¿La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la entidad?
14. ¿La alta Dirección mantiene registro de las revisiones?
15. ¿La alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad?
16. ¿Impulsa y apoya la dirección actividades de mejora dentro de la entidad, con clientes, proveedores y otras entidades externas?
17. ¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar su eficacia?
18. ¿El personal de la organización tiene las competencias necesarias para la prestación del servicio?
19. ¿Se realizan planes para el personal (ingreso, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?
20. ¿Tiene el personal directivo las competencias necesarias para liderar?
21. ¿El Sistema de Gestión de la Calidad ha generado el compromiso por parte de los servidores en cuanto al uso de sus habilidades para el beneficio de la entidad?
22. ¿Es la infraestructura de la entidad adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?
23. ¿Cuenta la entidad con el espacio de trabajo, los equipos y servicios de apoyo necesarios para la prestación del servicio?
24. ¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?
25. ¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto y/o prestación del servicio?
26. ¿Se tienen identificados los requisitos de los clientes tanto los especificados por ellos como los no especificados, así como los requisitos legales y reglamentarios?
27. ¿Existe comunicación clara, abierta y coherente con los clientes?
28. ¿Existen mecanismos que permitan tratar las quejas de los clientes?

29. ¿La entidad planifica y controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio?
30. ¿Se llevan a cabo adecuadamente las revisiones, verificaciones y validaciones de las etapas del diseño y desarrollo para el producto y/o servicio?
31. ¿Los resultados del diseño y desarrollo son comparados con la información de entrada, garantizando el cumplimiento del proceso y del producto y/o servicio?
32. ¿La entidad evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?
33. ¿Se mantienen registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?
34. ¿Los mecanismos establecidos en el proceso de compra, su evaluación y control han permitido a la entidad garantizar la calidad de los productos comprados?
35. ¿Se documenta la verificación del producto y/o servicio prestados?
36. ¿La trazabilidad del producto y/o servicio le han permitido a la entidad recopilar datos que pueden utilizarse para la mejora?
37. ¿La entidad lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?
38. ¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?
39. ¿Se realiza seguimiento a la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio?
40. ¿Se tienen definidos, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y los requisitos que se tienen en cuenta para la realización de las auditorías?
41. ¿Se identifican y controlan los servicios no conformes?
42. ¿Están registrados los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?
43. ¿La auditoría interna ha permitido el desarrollo inmediato de acciones encaminadas a la eliminación de las no conformidades a través de un análisis de causas?
44. ¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?
45. ¿Se analizan los datos de los proveedores, así como las características y tendencias de los procesos y servicios?
46. ¿Existe un procedimiento para tratar las acciones correctivas?
47. ¿Existe un procedimiento para definir las acciones preventivas?
48. ¿La autoridad y responsabilidad establecida para informar sobre no conformidades en cualquier etapa del proceso ha permitido su detección oportuna?
49. ¿Se determinan las no conformidades y sus causas?
50. ¿Se recopilan y analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras?
51. ¿El análisis de datos obtenidos ha permitido la evaluación del desempeño frente a los planes, objetivos y metas y la identificación de áreas de mejora?

ANEXO 3. ENCUESTA RENDICIÓN - DAFP

1. Se publicó oportunamente (a más tardar en el primer trimestre del año) en la página web, la información sobre el plan institucional, identificando los programas, proyectos, metas y recursos financieros y humanos presupuestados.
2. Se divulgan los indicadores definidos por la entidad para evaluar su gestión, a través de la página web y otros medios de amplia cobertura.
3. La ciudadanía y organizaciones sociales tienen acceso a información sobre los procedimientos de vinculación del recurso humano a la entidad.
4. La entidad consulta con comunidad, veedurías, grupos de interés para obtener información sobre temas de interés para la rendición de cuentas a la ciudadanía.

5. Los temas de interés ciudadanos son respondidos en la rendición de cuentas a la ciudadanía.
6. Las peticiones, quejas y reclamos son sistematizados e incorporados en los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía.
7. Se ha incrementado la participación de organizaciones sociales y de la ciudadanía en las audiencias públicas.
8. La entidad ha establecido un mecanismo de seguimiento a la calidad y oportunidad de respuesta a los derechos de petición.
9. La toma de decisiones incorpora en planes de mejora y programas institucionales la información presentada por los grupos de interés y veedurías en la rendición social de cuentas.
10. La entidad implementa estrategias de comunicación y difusión para motivar la participación de organizaciones sociales, de usuarios y grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.
11. En el último año se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.
12. Tres o más organizaciones sociales representativas de la comunidad presentaron su evaluación a la gestión institucional en la audiencia pública de rendición de cuentas.
13. Además de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas, se realizan otras reuniones y encuentros con la ciudadanía y grupos de interés para evaluar resultados de la gestión pública.
14. La entidad divulga los resultados de la rendición social de cuentas, se realizó por lo menos, a través de la página web, publicaciones, comunicados, y ante las organizaciones sociales, usuarios y grupos de interés que participaron en el proceso.
15. En la audiencia pública se explicó a la ciudadanía, las dificultades para lograr las metas y resultados propuestos.
16. Los servidores públicos facilitan el acceso a la información.
17. La entidad evalúa la audiencia pública de rendición de cuentas mediante encuesta aplicada a las organizaciones sociales, usuarios y grupos de interés asistentes.
18. Se incluyó en el protocolo ético de la entidad directrices sobre la publicidad y transparencia de la información.

ANEXO 4. RESULTADOS EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

ANEXO 5. RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN